SMS & SeMS

Safety Management System **Security Management System**

MANUAL DE USUARIO : INVESTIGADOR DELEGADO

Índice

Contenido

1. Acceso a SMS & SeMS 2
2. Creación de un Reporte 2
2.1. Llenado de un Quick Report 3
3. Administración de Investigaciones 4
3.1. Bandeja de Investigador Delegado 4
3.2. Revisión de un reporte 5
3.2.1. Details Report 5
3.2.2. Additional Fields 5
3.2.3. Attachments 5
3.2.4. Indicator 6
3.3. Formulario de Investigación 6
3.4. Administración de Acciones Correctivas 7
3.4.1. Crear una acción correctiva 7
3.4.2. Editar una acción correctiva 8
3.4.3. Adjuntar archivos a una acción correctiva 8
3.4.4. Eliminar una acción correctiva 8
3.4.5. Cancelar una acción correctiva 8
3.4.6. Iniciar una acción correctiva 9
3.4.7. Finalizar una acción correctiva 9
3.4.8. Enviar investigación para verificación 9
3.4.9. Investigación Rechazada 10

1. Acceso a SMS & SeMS

Para acceder a SMS dirigirse a la dirección http://sms.obairlines.bo/sms , en donde se encontrara con una página como se ve en la **Imagen 1**, desde la cual podrá acceder al sistema ingresando su nombre de usuario y su password.

Para salir del sistema, usted deberá presionar sobre el icono **(Imagen 2)**.

Imagen 1

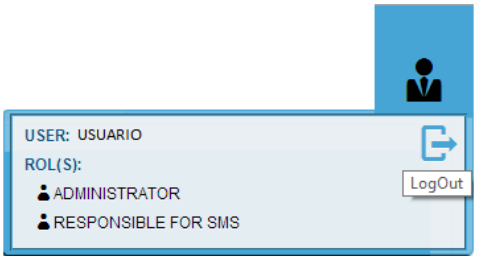


Imagen 2

2. Creación de un Reporte

Para la creación de un reporte, hay que dirigirse a CREATE REPORT en la barra de navegación y seleccionar o bien “QUICK REPORT” o “NEW REPORT”.

Si se selecciona “QUICK REPORT” se abrirá un formulario con los campos básicos de un reporte, este tipo de reportes, deberán ser modificados por el administrador SMS y se les deberá asignar un tipo de reporte para que continúe con su trámite de investigación.

La segunda opción, al seleccionar “NEW REPORT”, permitirá la selección de un tipo de reporte de una lista, en la que se encuentran todos los reportes creados activos.

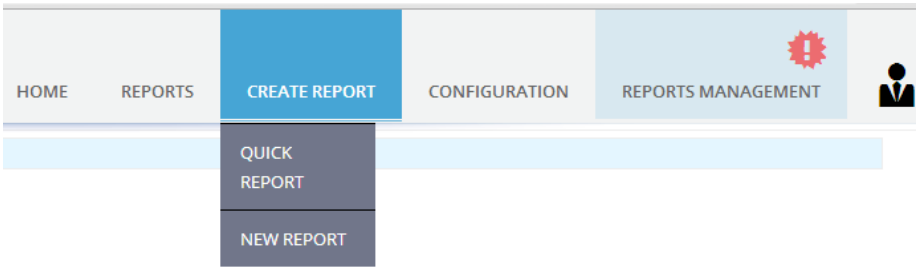


Imagen 3

2.1. Llenado de un Quick Report

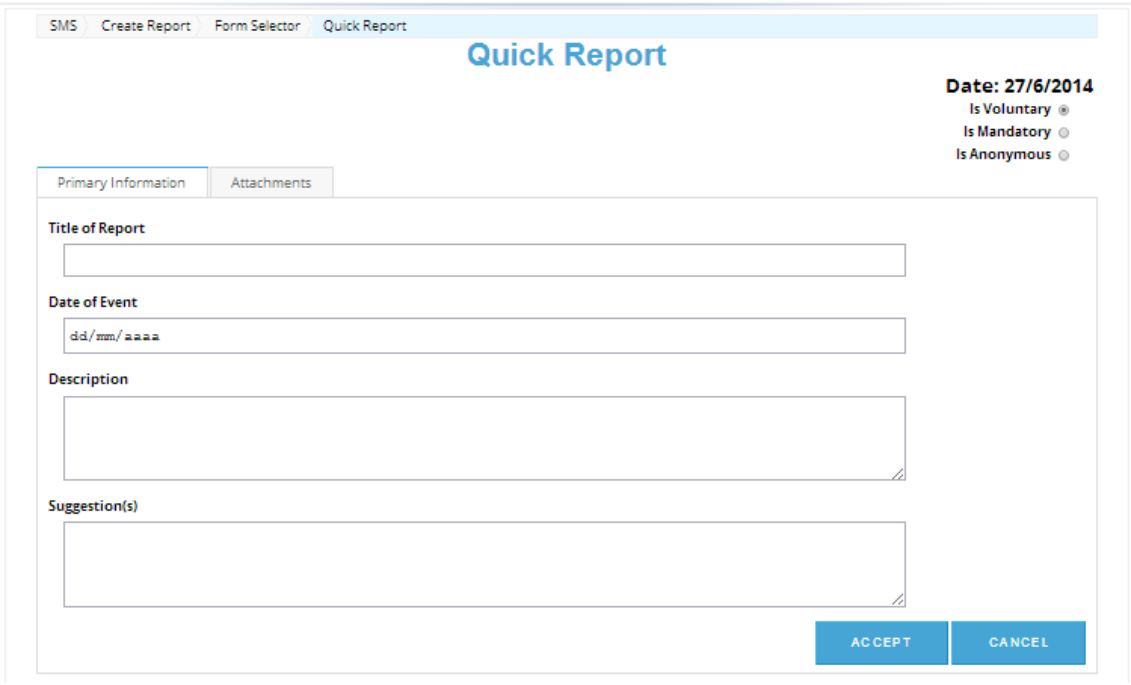


Imagen 4

Cuando se abre un formulario del tipo Quick Report para su llenado aparecen dos pestañas o áreas; la primera descrita como “PRIMARY INFORMATION” contiene los siguientes campos:

- **Is Voluntary:** Opción que determina si es que el reporte es de carácter Voluntario, esto quiere decir que la información del reportante es de conocimiento por el sistema y el administrador. Con la selección de esta opción, el reportante, podrá realizar un seguimiento del su reporte y recibirá las notificaciones en los que aparezca como destinatario.

- **Is Mandatory:** Opción que determina si es que el reporte es de carácter Obligatorio, esto quiere decir que la Información del reportante será de conocimiento general. En este caso, el reportante podrá realizar un seguimiento de su reporte y podrá recibir notificaciones del estado del mismo.

- **Is Anonimous:** Opción que determina si es que el reporte es de carácter Anónimo, esto quiere decir que la información del reportante es de carácter desconocido para el sistema y para cualquier usuarios del mismo; por lo que el reportante no podrá realizar un seguimiento de su reporte ni podrá recibir notificación alguna respecto del reporte anónimo.

- **Title of Report:** Campo obligatorio en el cual se detalla el título del reporte a realizar.
- **Date of Event:** Campo obligatorio en el cual se detalla la fecha del evento que se reporta.
- **Description:** Campo obligatorio en el cual de inserta una descripción detallada del evento que se reportara.
- **Suggestion(s):** Campo NO obligatorio en el cual se puede agregar sugerencias para facilitar yo acelerar la solución o para evitar futuros eventos de la misma naturaleza del hecho que se reporta.

La segunda pestaña, "ATTACHMENTS" permite la posibilidad de agregar archivos a un, para lo cual deberá seguir los pasos descritos en **Configuración de un reporte -> Attachment**.

3. Administración de Investigaciones

3.1. Bandeja de Investigador Delegado

En el menú de la aplicación, en la opción **REPORTS MANAGEMENT -> DELEGATE INVESTIGATOR (Imagen 5)** inicia en la vista de Administración de reportes o Bandeja de Reportes **(Imagen 6)**. En ella se puede encontrar la tabla principal que contiene los reportes que se le han enviado como Investigador Delegado, desde la cual podrá acceder a los reportes presionando en el icono para editar/configurar una investigación y en el icono para realizar un seguimiento de la misma.

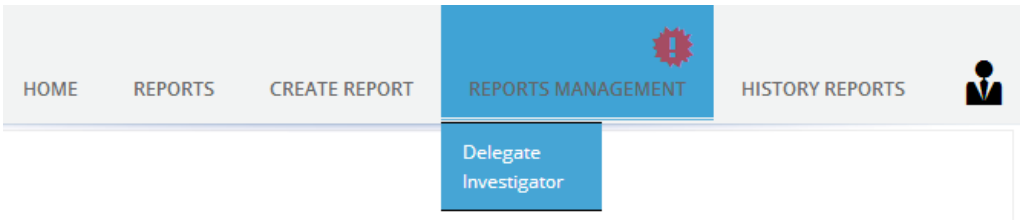
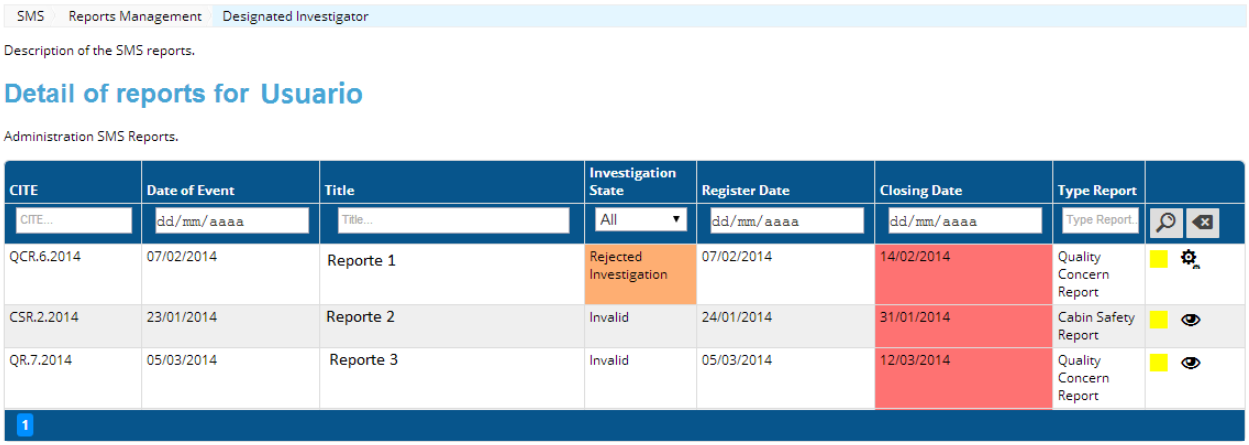


Imagen 5



CITE	Date of Event	Title	Investigation State	Register Date	Closing Date	Type Report
CITE...	dd/mm/aaaa	Title...	All	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Type Report...
QCR.6.2014	07/02/2014	Reporte 1	Rejected Investigation	07/02/2014	14/02/2014	Quality Concern Report
CSR.2.2014	23/01/2014	Reporte 2	Invalid	24/01/2014	31/01/2014	Cabin Safety Report
QR.7.2014	05/03/2014	Reporte 3	Invalid	05/03/2014	12/03/2014	Quality Concern Report

1

Imagen 6

3.2. Revisión de un reporte

3.2.1.Details Report

En este sector se encuentran los la información básica del reporte; además de existir la posibilidad de exportar un resumen o detalle del reporte al formato pdf.

Adicionalmente, en esta pestaña se puede agregar sugerencias que ayuden con el proceso investigativo del reporte. Para poder agregar una sugerencia, hacer clic en el icono, lo que abrirá una ventana con los donde podrá realizar la sugerencia (**Imagen 7**).

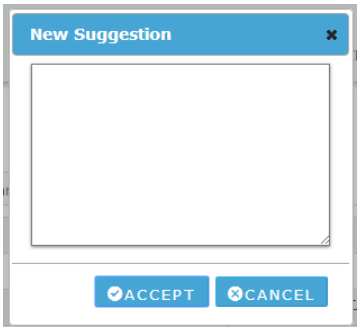


Imagen 7

3.2.2.Additional Fields

En este sector o pestaña, se pueden dar dos situaciones. La primera, se da en el caso de que se trate de un Quick Report, en este caso aparece un listado de los tipos de reportes que se encuentran activos distintos de Quick Report (**Imagen 37**), un vez que se selecciona un tipo de reporte, se desplazan los campos adicionales con lo que cuenta el tipo seleccionado, por lo que el administrador deberá completar estos campos o simplemente aceptar el tipo de reporte, ya que no es obligatorio el llenado del mismo.

3.2.3.Attachments

La pestaña “ATTACHMENTS” permite la agregar archivos a un reporte, para lo cual deberá seguir los pasos descritos a continuación:

- Seleccionar el botón “SELECT FILES”, el cual desplegará una pantalla de selección de archivos **Imagen 8**
- Dentro de esta nueva ventana, se puede seleccionar uno o varios archivos a agregar, tener en cuenta que los activos soportados por el sistema son del tipo: "bmp", "gif", "png", "jpg", "jpeg", "doc", "xls", "docx", "xlsx", "pdf".
- Finalmente, y una vez que se tienen seleccionados los archivos a agregar, presionar el botón “UPLOAD FILES” **(Imagen 9).**

**Para poder eliminar un archivo antes de ser adjuntado presionar el icono .*

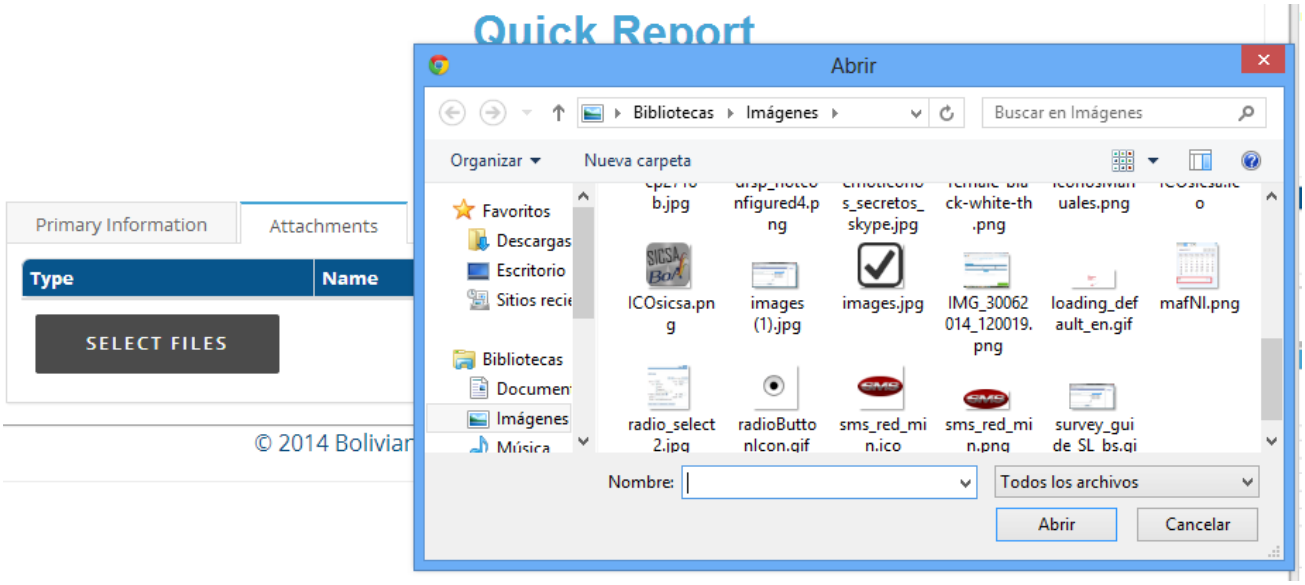


Imagen 8

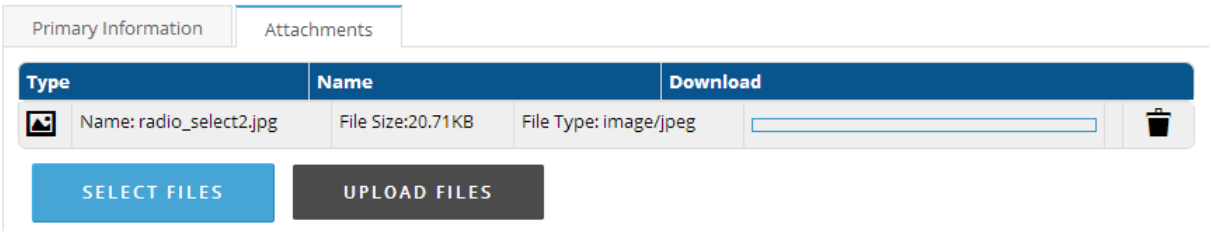


Imagen 9

3.2.4.Indicator

En esta pestaña se podrá observar los tipos de Probabilidad y Severidad asignados al reporte. Además de la Tolerabilidad del reporte y el plazo en el que el reporte debe cerrar.

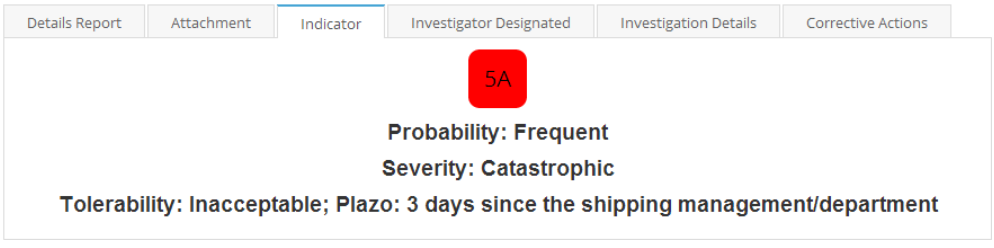


Imagen 10

3.3. Formulario de Investigación

En la pestaña “Investigation Details” se encuentra el formulario de investigación. En este formulario se debe llenar la información básica referente al proceso de investigación que se llevara a cabo **(Imagen 11)**.

Este formulario puede ser llenado tanto por el Jefe de Área/Departamento así como el Investigador Delegado, siempre presionando el botón “ACEPTAR” para confirmar y guardar cualquier cambio realizado.

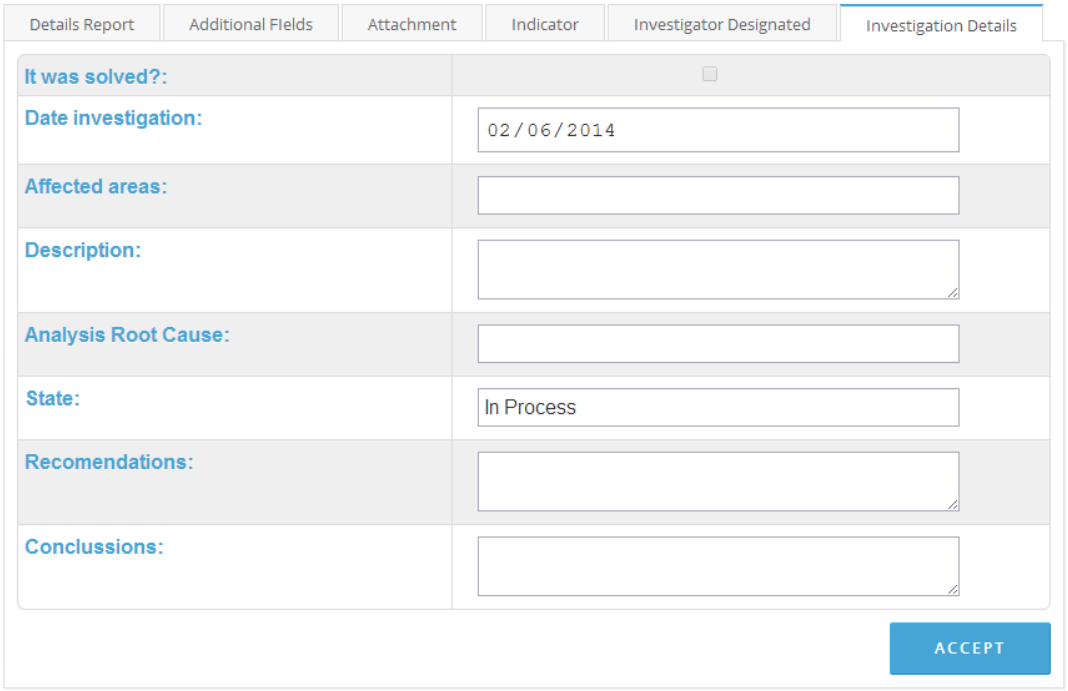


Imagen 11

3.4. Administración de Acciones Correctivas

Una de las funciones de Investigador Designado es la de determinar, iniciar, documentar y finalizar las acciones correctivas, lo cual se realiza desde la pestaña de "Corrective Actions" **(Imagen 12)**.

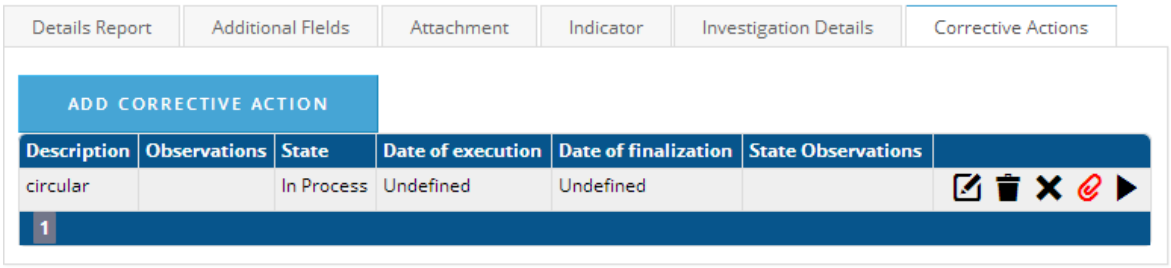


Imagen 12

3.4.1. Crear una acción correctiva

Para la creación de una acción correctiva, hacer click en la opción "ADD CORRECTIVE ACTION" **(Imagen 12)**, lo que desplegara una ventana con en la cual deberá ingresar una descripción de la nueva acción, y de ser necesario una observación de la misma **(Imagen 13)**.

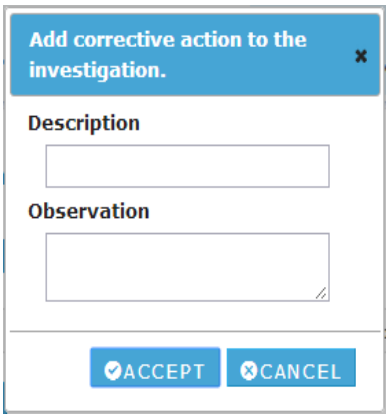


Imagen 13

3.4.2. Editar una acción correctiva

Para poder editar una acción correctiva, solo es necesario seleccionar el icono , el cual desplegara una ventana similar al de creación de acciones **(Imagen 13)** el cual le permitirá modificar los datos de la acción a editar.

3.4.3. Adjuntar archivos a una acción correctiva

Para poder documentar una acción correctiva, hacer clikck en el icono , el cual desplegara una ventana **(Imagen 14)** que permitirá adjuntar archivos **(3.2.3. Attachments)**. Cabe recalcar que si el icono aparece de color rojo es porque no cuenta con ningún documento adjunto, caso contrario aparecerá de color negro.

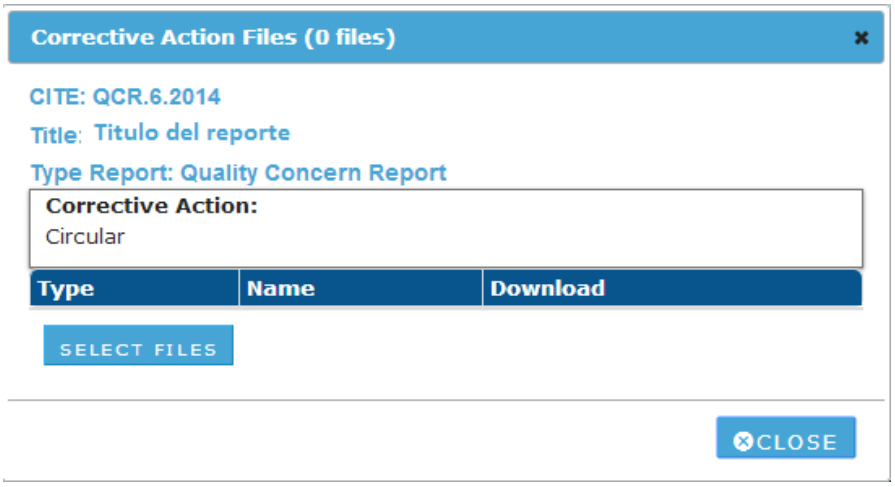


Imagen 14

3.4.4. Eliminar una acción correctiva

Una acción correctiva puede ser eliminada haciendo clic en el icono en la vista de administración de acciones correctivas **(Imagen 12)**.

3.4.5. Cancelar una acción correctiva

Una acción correctiva puede ser Cancelada haciendo clic en el icono ✖ en la vista de administración de acciones correctivas **(Imagen 12)**, lo cual, desplegara una ventana **(Imagen 15)** donde se deberá detallar el motivo por el cual se cancela la acción correctiva.

La diferencia entre cancelar una acción correctiva y eliminarla es que la cancelación se da en casos de que la acción correctiva es correcta pero por algún motivo de fuerza mayor no se lleva a cabo, en cambio, la eliminación de una acción correctiva, se da por algún error o considerar que la acción no corresponde en la investigación.

**Una acción correctiva que ha sido iniciada no puede ser eliminada, sin embargo, si puede ser cancelada.*

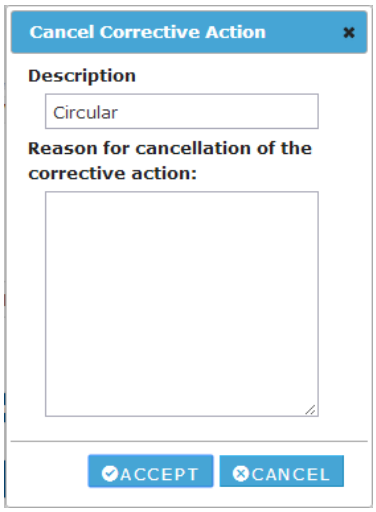


Imagen 15

3.4.6. Iniciar una acción correctiva

Para poder iniciar una Acción Correctiva es necesario presionar el icono ▶, dentro de la vista de administración de acciones correctivas **(Imagen 12),** el cual registrará la fecha en la cual se está iniciando las actividades correspondientes a dicha acción.

3.4.7. Finalizar una acción correctiva

Para poder finalizar una Acción Correctiva es necesario presionar el icono ■, dentro de la vista de administración de acciones correctivas **(Imagen 12),** el cual registrará la fecha en la cual finalizaron las actividades correspondientes a la acción correctiva.

**Una vez que finaliza una acción correctiva, usted no podrá adjuntar documentación adicional a dicha acción.*

3.4.8. Enviar investigación para verificación

Una vez finalizado el proceso de investigación, lo que incluye el llenado del formulario de investigación y la creación, seguimiento, documentación y cierre de las acciones correctivas, es cuando usted podrá finalizar la investigación presionando la opción “FINALIZE INVESTIGATION” **(Imagen 16)**, lo cual, enviara todo el proceso a su Jefe de Gerencia / Departamento para la correspondiente verificación de la investigación llevada a cabo.

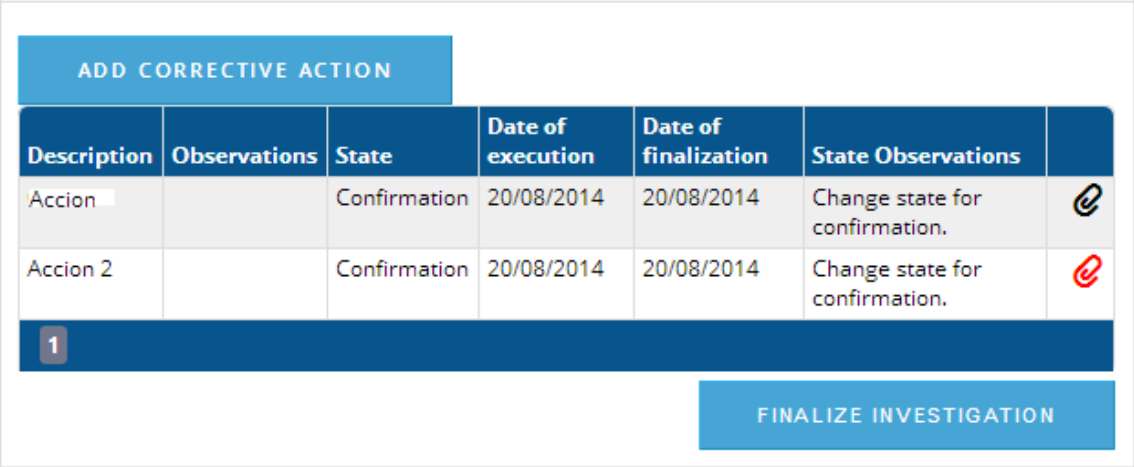


Imagen 16

3.4.9.Investigación Rechazada

Una vez que se Finaliza la investigación de un reporte, esta es enviada hasta al Jefe de Gerencia/Departamento, quien tiene la obligación de revisar y verificar las acciones correctivas y el formulario de investigación, por lo que puede revolverle la investigación si considera que este está incompleto o contiene errores.

3.4.9.1. Formulario de Investigación Rechazada

En el caso de que fuera rechazado por el Formulario de Investigación, esta retornará con un estado **"Rejected Investigation",** cuyo detalle del rechazo se detallara en la parte inferior del formulario de investifación o pestaña "Investigation Details" **(Imagen 17)**.

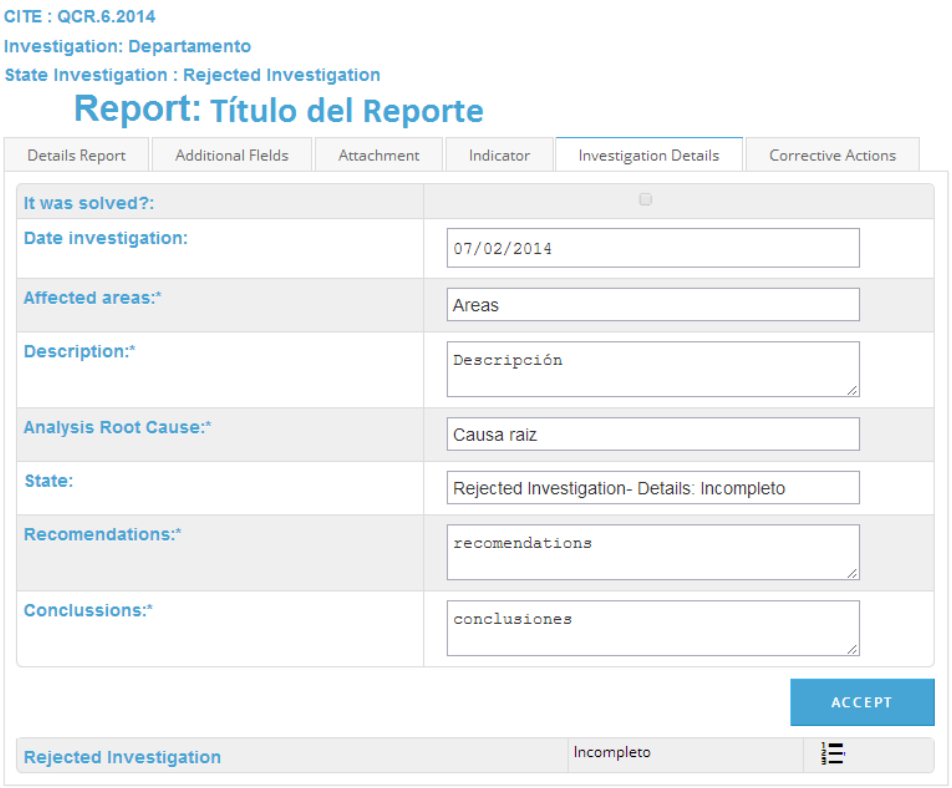


Imagen 17

3.4.9.2. Acciones Correctivas rechazadas

En el caso de que una o varias acciones correctivas hubieran sido rechazadas, la investigación retornara a su bandeja de entrada con el estado **"Start",** con un las acciones correctivas rechazadas activas para su modificación y el detalle del motivo del rechazo en la columna **"State Observations" (Imagen 18)**.

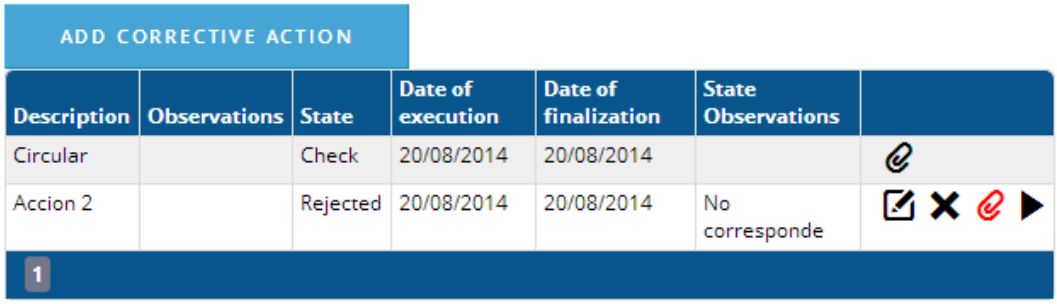


Imagen 18